Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2014 года N 1273 «О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2015 год и на плановый период  2016 и 2017 годов», письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты»,  Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила)   являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя  в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения города Москвы «Городская поликлиника №66Департамента здравоохранения города Москвы» (далее —

Поликлиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

— порядок обращения пациента в Поликлинику;

— права и обязанности пациента;

— порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;

— порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

— график работы Поликлиники и ее должностных лиц;

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в учреждении на видном месте.

2. Прядок обращения пациентов в Поликлинику.

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи население закрепляется за Поликлиникой по территориально-участковому принципу.

2.2. При состояниях,  требующих оказания неотложной медицинской помощи,  помощь оказывается врачом-терапевтом неотложной помощи при обращении по телефону: 8-499-213-00-40. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону — 03,  с мобильных телефонов «030», «103», «112».

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в Поликлинике или на дому. В Поликлинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00, в субботу с 9.00 до 18.00, воскресенье и  праздничные дни с 9.00 до 16.00.   Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент (его представитель) может вызвать на дом участкового врача: с понедельника по пятницу — с 8.00 до 20.00, в субботу 08:00-18:00, воскресенье — с 9.00 до 16.00.

Медицинская помощь в травматологическом пункте Поликлиники оказывается ежедневно круглосуточно.

Медицинская помощь вне Поликлиники осуществляется в следующих случаях

—       при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура — 38 градусов и выше, боли в животе, судороги, кровотечения, иные состояния, требующие экстренной помощи и консультации врача); тяжелых хронических заболеваниях (при невозможности передвижения пациента);

—       при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;

Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами- специалистами по направлению врача терапевта участкового и по согласованию с заместителем главного врача по медицинской части.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент (его представитель) обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), действующий страховой полис. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении, серия и номер страхового медицинского полиса.

Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники!

2.5. Прием врачом терапевтом участковым осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента.

Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в Поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру по направлению участкового врача или другого врача-специалиста, путем электронной записи через портал пациента в сети Интернет – по адресу: emias.info, через инфомат, установленный в холле, непосредственно на приеме у лечащего врача через  Единую медицинскую информационно-аналитическую систему г. Москвы.

Выдача повторных талонов осуществляется лечащим врачом непосредственно на приеме. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается врачом-терапевтом  участковым или заведующим отделением.

Очередность на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь врачей специалистов не более 7 рабочих дней (9 календарных дней).

Время на прием больного врачом-терапевтом участковым, врачом специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, в том числе, и на дому время приема может быть смещено.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о вызове врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте Поликлиники.

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист амбулаторно-поликлинического учреждения по месту жительства  пациента, ему  выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

2.8. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке.

2.9 Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи или «030», «112», «103» с мобильного.

3.Права и обязанности граждан:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

—       уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

—        информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

—       обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

—        облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

—       перевод к другому  врачу-терапевту участковому с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии  врача-терапевта участкового;

—       обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

—        добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

—        отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

—       обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

—        сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

—        получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациент обязан:

—        соблюдать режим работы учреждения;

—        соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов;

—       правила поведения в общественных местах;

—       соблюдать требования пожарной безопасности;

—       соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

—        соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;

—       сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

—       оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

—        представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях

—        уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

—       бережно относиться к имуществу учреждения;

—        при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

—       уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

—       соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3 Пациентам и посетителям,  в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

— проносить в здание и служебные помещения Поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

— иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

— находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения;

— потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

— курить в здании Поликлиники и на ее территории;

— играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;

— громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

— оставлять малолетних детей без присмотра;

— выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;

— изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

— размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;

— производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;

— выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;

— находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;

— преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники;

— запрещается доступ в здание Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;

— запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии  с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Федеральным Законом Российской Федерации “О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

Распоряжение Комитета здравоохранения от 26.09.2007 г. № 492-р » Об утверждении форм учета и отчетности по работе с обращениями граждан».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники   согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение,  — близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

5.5.Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

6. График работы Поликлиники и ее должностных лиц.

6.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники.

6.2. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой.

6.3.Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

7. Ответственность за нарушение настоящих Правил

7.1 В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников Поликлиники, причинение морального вреда работникам Поликлиники, причинение вреда деловой репутации ГБУЗ МО «Дмитровская городская больница», а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.